

Relatório - Manifestação

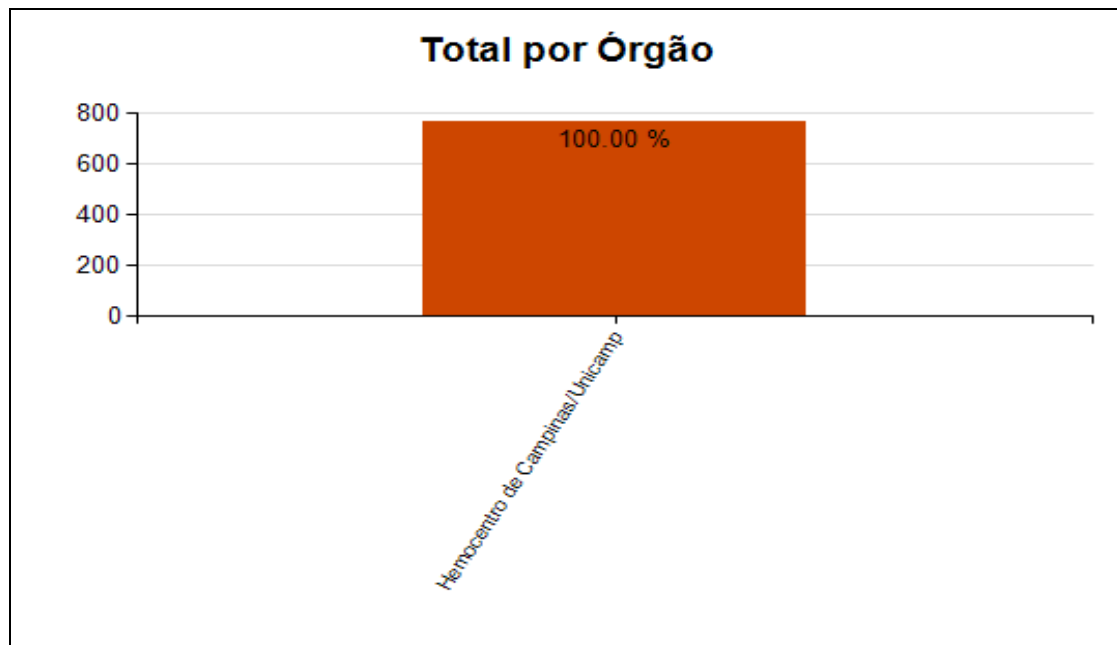
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Hemocentro de Campinas/Unicamp

Período: 01/07/2022 a 31/12/2022

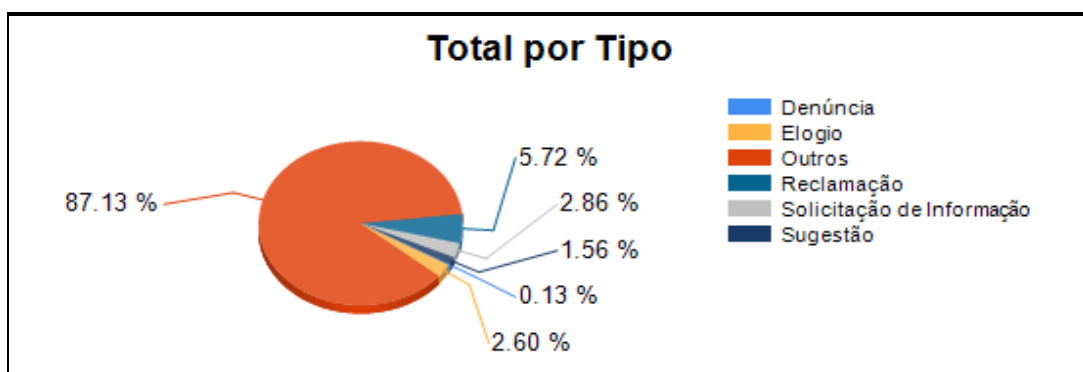
Secretaria de Desenvolvimento Econômico

ÓRGÃOS		Quantidade
1	Hemocentro de Campinas/Unicamp	769
Total:		769



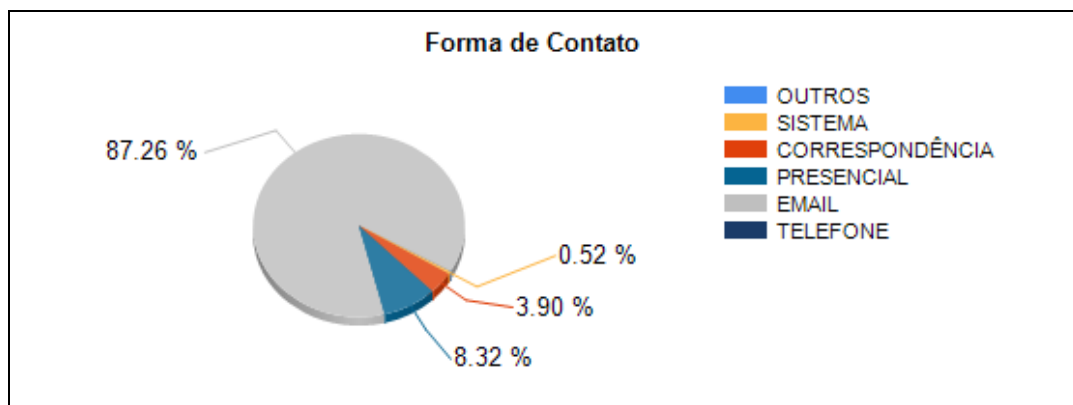
Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	20
Outros	670
Reclamação	44
Solicitação de Informação	22
Sugestão	12
Total:	769



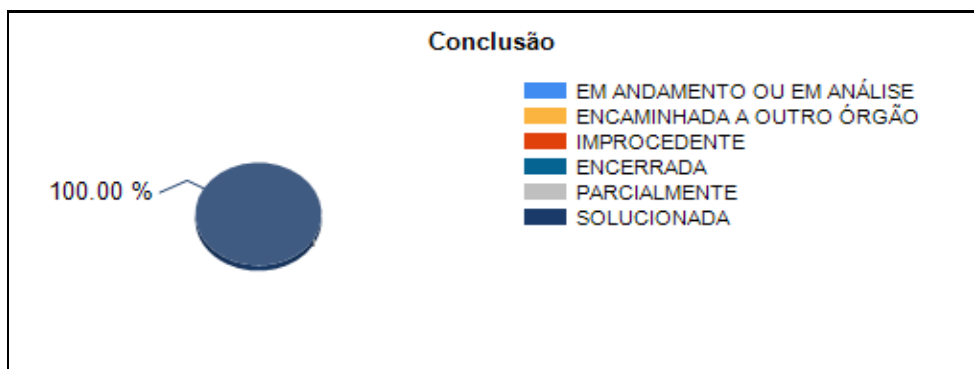
Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	0	0	0	0	1	0	1
Elogio	19	0	1	0	0	0	20
Outros	5	0	639	26	0	0	670
Reclamação	26	0	11	4	3	0	44
Solicitação de Informação	5	0	17	0	0	0	22
Sugestão	9	0	3	0	0	0	12
Total	64	0	671	30	4	0	769



Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	20	0	23	0	3	46
Competência de outro órgão	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	1	0	0	1
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	1	0	0	0	0	0	1
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	0	2	0	2
Infraestrutura	0	0	0	6	0	0	6
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	670	0	0	0	670
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	0	1	0	1
Procedimentos	0	0	0	14	19	9	42
Taxas/Pagamentos	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	20	670	44	22	12	769



Obs 1.: A maioria das manifestações registradas em OUTROS são as solicitações específicas do ser como: carteirinha de doador, exames laboratoriais pós doação, cadastro de medula óssea e carteir de doador de medula, locais e pontos de doação, horários e informações gerais e dúvidas especil do atendimento ao doador e paciente.

MANIFESTAÇÕES RELEVANTES / RECOMENDAÇÕES / DIFICULDADES

Período	Órgão	Manifestação mais frequente e/ou mais relevantes	Recomendações	Dificuldades
17/2023 - 2º semestre 2022 - (01/07/2022 a 31/12/2022)	Hemocentro de Campinas/Unicamp	1) Demora no atendimento (permanência no serviço / agendamento) 2) Infraestrutura móveis velhos e ar condicionado quebrado 3) Comentários, reclamações de procedimentos que qualificam inaptidão para doar sangue	não se aplica	Atender a solicitação do cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria, para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos à doação. Falta de informação no formulário para responder (e-mail errado, telefone inválido, Endereço incompleto e nome incompleto para acessar o serviço de atendimento) Atender a solicitação do cidadão, uma vez que seus pedidos são em grande maioria, para desconsiderar situações de inaptidão de candidatos à doação.

Relatório - Pesquisa de Satisfação

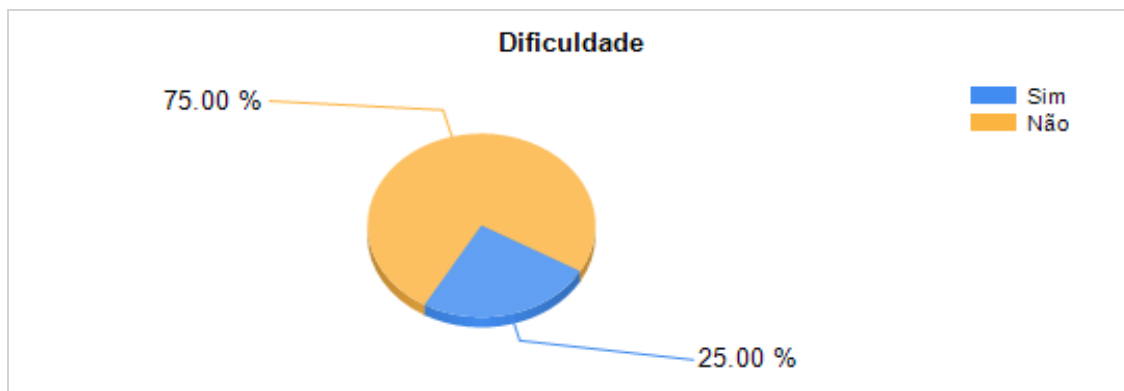
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Hemocentro de Campinas/Unicamp
Período: 01/07/2022 a 31/12/2022

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 264

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 20

Dificuldade para entrar em contato

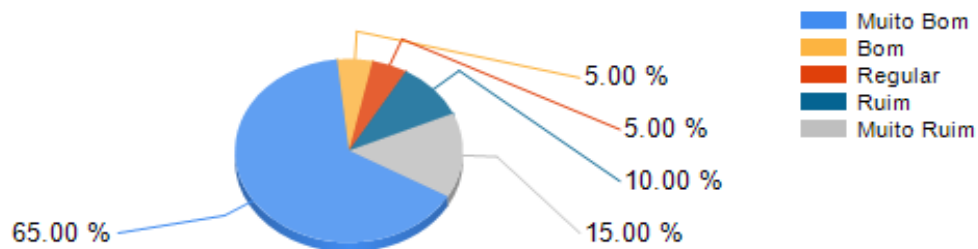
Dificuldade	
Sim	5
Não	15
Total:	20



Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	13
Bom	1
Regular	1
Ruim	2
Muito Ruim	3
Total:	20

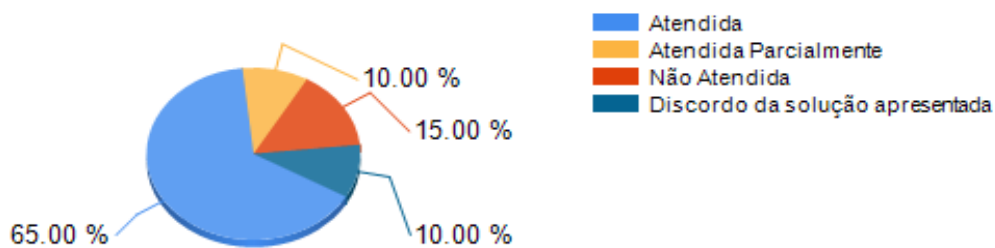
Atendimento



Conclusão do atendimento

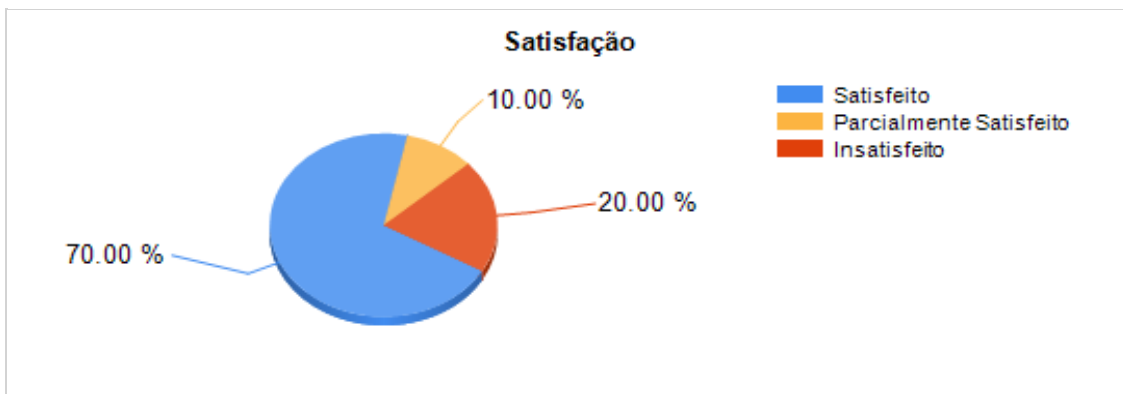
Conclusão	
Atendida	13
Atendida Parcialmente	2
Não Atendida	3
Discordo da solução apresentada	2
Total:	20

Conclusão



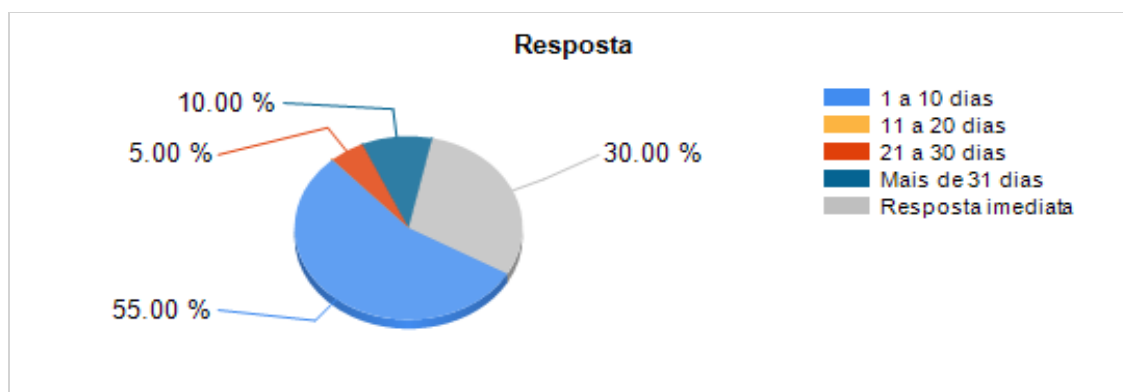
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	14
Parcialmente Satisfeito	2
Insatisfeito	4
Total:	20



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	11
de 11 a 20 dias	0
de 21 a 30 dias	1
Mais de 31 dias	2
Resposta imediata - no mesmo dia	6
Total:	20



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	16
Não	4
Total:	20

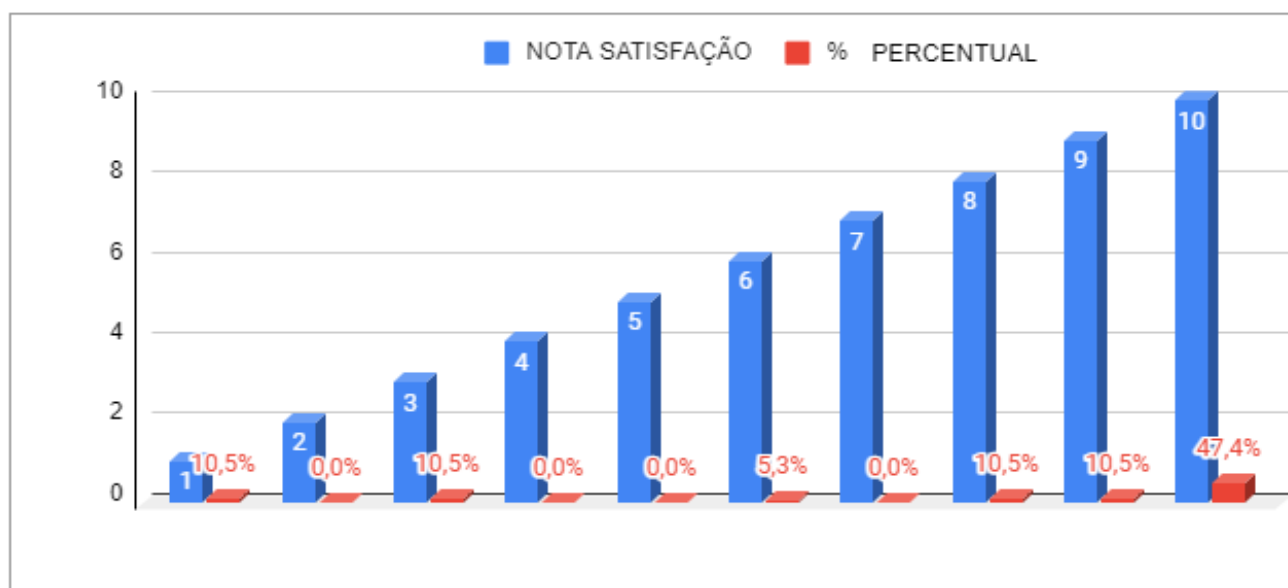


Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	17
Não	3
Total:	20



Avalie o seu GRAU de SATISFAÇÃO com o Canal de Atendimento ao Cliente:



Média da satisfação com o Canal de Atendimento ao Cliente - 2º Semestre 2022

SATISFAÇÃO CAC - Comissão de Atendimento ao Cliente	NOTA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7,3	
	QTD	1	2	0	2	0	0	1	0	2	2	9		19
	MÉDIA	0	2	0	6	0	0	6	0	16	18	90		138